

1. MÄÄRITELMÄT

Tässä asiakirjassa käytetyt sopimustekstin määritelmät vastaavat sopimuksessa käytettyjä, ellei erikseen ole toisin nimenomaisesti sovittu Osapuolten kesken viittaamalla sopimuksen kyseiseen kohtaan.

Lisäksi tässä asiakirjassa käytetään seuraavia määritelmiä:

Palvelutaso tarkoittaa Toimittajan Palveluille määriteltyä palvelutasoluokkaa ja Toimittajan vastuulle määriteltyjä tehtäviä ja muita mahdollisia määreitä, joita tässä Palvelutasokuvauksessa on palvelutasoon kuuluvaksi määritelty.

Saatavuus % = (Todellinen saatavuus/ Palveluaika) * 100

Todellinen saatavuus on se mitattu aika, jona Palvelu on ollut käytettävissä. Saatavuutta mitataan 24 / 7, mutta Todellista saatavuutta lasketaan ainoastaan sovittun Palveluajan puitteissa. Palvelu on saatavissa, kun kaikki Palvelun toiminnalliset osa-alueet ovat saatavissa.

Saatavuuden palveluaika on se aika, jona järjestelmän tulee YTHS:n toiminnallisista lähtökohdista olla käytettävissä. Palveluaikaan ei lasketa hyväksi luettavia katkoja.

Vika on yleistermi määrittelyistä ja sovittuun normaalitilasta poikkeavalle tilalle järjestelmässä. Vika voi olla joko häiriö (incident) tai vakavampi ongelma (problem).

Häiriö (tapahtuma tai incident) on normaalista poikkeava järjestelmän käyttäytyminen joka haittaa järjestelmän sovittun mukaista käyttöä.

Ongelma (problem) on vakavampi vika joka voi liittyä useaan häiriöön, toistuviin häiriöihin tai vakaviin häiriöihin ja jonka juurisyytä ei yleensä tiedetä kun ongelma kirjataan.

Palvelupyynnö on pyyntö toteuttaa jokin etukäteen määritelty pieni muutos järjestelmässä, esim. uuden käyttäjätunnuksen luonti. Palvelupyynnö voi myös olla neuvonantopyynnö.

Ratkaisuaika on se aika, jonka aikana Toimittajan tulee saada poistettua häiriö tai muuten normalisoida palvelu saatuaan tietää viasta.

Hyväksi luettavat katkot ovat niitä palvelun saatavuudessa olevia katkoja, jotka 1) johtuvat Tilaajasta tai kolmannelta osapuolelta, 2) force majeure-tilanteesta, tai 3) ovat ennalta sovittuja (esim. huoltoikkunat).

Palvelutasopoikkeama tarkoittaa Palvelun laadun laskemista alle palvelutasokuvauksessa määriteltyä palvelutasotavoitetta määritellyn mittausjakson aikana.

2. TUEN JA YLLÄPIDON PALVELUAIKA SEKÄ YHTEYDENOTTOKANAVAT

Tuen ja ylläpidon palveluaika on klo 7.00–16.00 joka arkipäivä (ma-pe), jonka aikana pääkäyttäjätuki tulee olla tavoitettavissa. Tämä on myös se aika jolloin Toimittajan odotetaan käsittelevän häiriöitä.

Pääkäyttäjätuen yhteydenottokanavat ovat puhelin ja sähköinen viestinvälityskanava. Sähköinen kanava voi olla joko sähköposti tai muu sähköinen ratkaisu kuten portaali, jota kautta pääkäyttäjät voivat ilmoittaa häiriöistä tai lähettää palvelupyynnön. Sähköisen kanavan kautta tulee olla aina mahdollista toimittaa tieto viasta toimittajalle.

3. PALVELUTASOTAVOITTEET

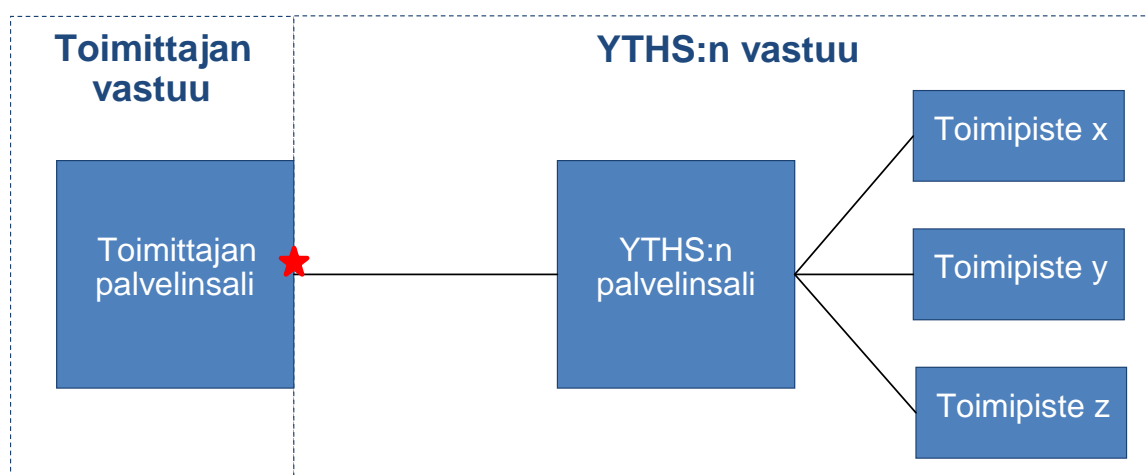
3.1 Saatavuus

Alla olevassa taulukossa on kuvattu saatavuustaso.

Saatavuustaso	Palveluaika	Saatavuus %	Toiminnalliset osa-alueet
Virtuaalivideovierailuratkaisu	7-16 / 5	99,0	Puhelin, chat, video

Taulukko 1: Saatavuustaso

Saatavuus mitataan Toimittajan palvelinsalista kaikkien palvelun osien osalta kuten alla olevassa kuvassa kuvattu punaisella tähdellä.



3.2 Ratkaisuaika

Priorisointi

Häiriöiden ratkaisuajan palvelutasotavoite on määritelty per prioriteettitaso. Prioriteetti määritellään häiriön kiireellisyyden ja vaikuttavuuden pohjalta.

Palvelutasotavoitteet

Alla olevassa taulukossa on kuvattu häiriöiden ratkaisuaikojen maksimit.

Häiriön prioriteetti	Ratkaisuaika	Tilanteen kuvaus
P1	2 vrk	Häiriö estää työskentelyn tai prosessin suorittamisen, tai Häiriö koskee koko YTHS:ää, kokonaista ydinprosessia, kokonaista toimipistettä tai yli 50 käyttäjää.
P2	7 vrk	Muut häiriöt

Taulukko 2: Häiriöiden ratkaisuajat

Ratkaisuajan mittaaminen

Ratkaisuajan mittaamisen perustana on häiriöilmoitusten kirjaaminen Toimittajan käyttämään palveluhallintajärjestelmään (tiketointijärjestelmä). Häiriöt kirjataan järjestelmään heti kun Toimittajalle ilmoitetaan häiriöstä. Palveluhallintajärjestelmästä vastaa Toimittaja.

Ratkaisuaika alkaa siitä, että häiriö on kirjattu Toimittajan häiriönhallintajärjestelmään ja loppuu siihen, kun häiriön ratkaisusta ilmoitetaan käyttäjälle. Häiriön ilmoittaneen käyttäjän tai muun YTHS:n nimeämän henkilön tulee hyväksyä ratkaisu ennen kuin tiketti voidaan sulkea. Tiketin ratkaisuaika ei kulu sinä aikana, kun se odottaa YTHS:n hyväksyntää ratkaisulle.

Mikäli häiriön selvittäminen edellyttää kolmannen osapuolen tai tilaajan toimenpiteitä, näiden vaatimaa aikaa ei huomioida ratkaisuaajassa. Jos kuitenkin osoittautuu, että toimittaja on eskaloinut eteenpäin häiriön, jonka korjaaminen kuuluu sen vastuulle, ei tätä toimittajan häiriön virheellisen eskaloinnin takia kulunutta aikaa kolmannella osapuolella vähennetä ratkaisuajan laskemisessa.

Jos häiriötilannetta ei ole korjattu tiketin sulkemisesta huolimatta, avataan tiketti uudestaan ja ratkaisuajan kulumisen jatkuu siitä, mihin se tiketin sulkemishetkellä jäi.

4. HUOLTOIKKUNAT

Huoltoikkunat sijoitetaan viikonloppuun tai arkipäivinä ajalle klo 18.00-06.00. Huoltoikkunoista sovitaan etukäteen. Huoltoikkunoita on vakioajankohtana 1-2 kertaa kuukaudessa. Huoltoikkunoiden määrä on normaaliolosuhteissa 1/kuukausi, suurempi määrä edellyttää erityisiä perusteita. Huoltoikkunoita hyödynnetään ainoastaan tarpeen perusteella. Erityisen painavista syistä johtuen huoltoikkuna voidaan sopia myös muuhun ajankohtaan.

Tietoa suunnitelluista palvelukatkoista pidetään yllä Toimittajan toimesta siten, että tieto on Tilaajan käytettävissä.

5. PALVELUTASOJEN KÄYTTÖÖNOTTO

Palvelutasojen käyttöönottoa edeltää todentamisjakso, joka alkaa palvelun operatiivisen käytön aloittamisesta eli käyttöönottohetkestä ja kestää kaksi (2) täyttä kalenterikuukautta.

Todentamisjakson aikana palveluista suoritetaan sopimuksen mukaisia ylläpitomaksuja, mutta palvelutasojen saavuttamisesta seuraavia sanktioita sovelletaan kertoimella 0,5.

Todentamisjakson jälkeen palvelutasot tulevat automaattisesti voimaan, ellei toimittaja pysty osoittamaan tilaajasta tai kolmannelta osapuolelta johtuvaa syytä, jonka vuoksi palvelutasoja ei ole mahdollista saavuttaa.

6. RAPORTOINTI

Toimittaja toimittaa Tilaajalle edellisen seurantajakson palveluraportin siten miten erikseen sovitaan.

Palveluraportin tulee sisältää palvelukohtainen erittely, sekä sen perusteella mahdollisesti määräytyvät vastaavalla tavalla eritellyt hyvitykset.

Raportin tulee sisältää seuraavat tiedot:

- Todellinen saatavuusprosentti
- SLA-laskennan pohjana käytettävä saatavuusprosentti
- Häiriöiden määrä per prioriteetti, kategoria ja tila (status)
- Häiriöiden ratkaisuaajat per prioriteetti
- Tunnetut ongelmat per kategoria ja tila (status)
- Palvelupyyntöjen määrä per kategoria ja tila (status)
- Muutospyyntöjen määrä
- Mahdolliset laskutuksessa huomioitavat hyvitykset

Toimittaja huolehtii siitä, että Tilaajalla on pääsy kaikkiin raportteihin sähköisesti.

7. PALVELUTASOPOIKKEAMIEN AIHEUTTAMAT HYVITYKSET

Palvelutasopoikkeamien aiheuttamat hyvitykset lasketaan palvelutasoluokkaan kuuluvien palveluiden SaaS-hinnasta.

Palvelutasopoikkeamista laskettavat hyvitykset eivät voi ylittää 100 %:ia SaaS-hinnasta.

Palvelutasopoikkeamista laskettavat hyvitykset summautuvat siten, että hyvitysten prosenttimäärät lasketaan yhteen.

7.1 Saatavuus

Jos tässä asiakirjassa kuvattu palvelutasolupaus ei täyty yhdessä tai useammassa palvelutasoluokassa, on Tilaajalla oikeus saada hyvitystä Toimittajalta. Hyvityksen kokonaismäärä ei voi kuitenkaan ylittää 100 % palvelumaksuista.

Hyvitys laukeaa virheperusteisesti. Jos Toimittaja pystyy näyttämään, että juurisyyltään sama virhe aiheutti yhtä useampaan palvelutasoluokkaan palvelutasopoikkeaman, on Tilaajalla oikeus saada hyvitystä ainoastaan suurimman hyvityksen aiheuttavasta palvelutasopoikkeamasta.

Hyvityksen määrä lasketaan prosentteina kokonaislaskutuksesta.

Palvelutasoluokka	Hyvitysprosentit per mitattu saatavuus %				
	Hyvitys-%	25%	50%	75%	100%
Virtuaalineuvottelu-ratkaisu	Saatavuus-%	97-98,9%	95-96,9%	90-94,9 %	alle 90 %

Taulukko 7: hyvitys- eli sanktioprosentit

Esim. mitattu saatavuus-% on 98,5%, joka alittaa saatavuustasotavoitteen (99,0%). Taulukon mukaisesti hyvityksen määrä on 25 % palvelumaksuista.

7.2 Ratkaisuaika

Mikäli palveluntuottaja ei ratkaise häiriötä sovitun ratkaisuajan puitteissa, asiakas on oikeutettu hyvitykseen, jonka määrä on 0,1 % ylläpito hinnasta jokaista 1 % tavoiteajan ylitystä kohti per tiketti.

Eri tiketeistä syntyvät hyvitykset summautuvat keskenään.

*Esim: Virheilmoitus tulee sähköpostilla toimittajan sähköiseen järjestelmään maanantaina klo 6.47. Virhe kuuluu prioriteetti luokkaan P1. Koska palveluaika alkaa vasta klo 7.00, alkaa Ratkaisuaika kulua siitä. Hyväksyttävä Ratkaisuaika on 2 vrk (2 * 9 tuntia = 18 tuntia = 1080*

minuuttia). Hyväksyttävä Ratkaisuaika päättyy keskiviikkona klo 7.00. Toimittaja saa virheen korjattua keskiviikkona klo 12.23, eli toteutunut ratkaisuaika ylittyy 323 minuutilla. Ratkaisuajan ylitys on $323 / 1080 = 29,9 \%$, ja siitä seuraa 3,0 % hyvitys, joka lasketaan koko ylläpito hinnasta.